Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0490

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, W.J.J. Ong RA, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	12 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	BinckBank N.V. handelend onder de naam Saxo Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo Bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Koersverlies. De consument wilde een order inleggen voor de verkoop 4265 stuks Tesla Turbo Long. De orders die hij probeerde in te leggen zijn echter meermaals geweigerd zonder dat de reden hem duidelijk was. Ongeveer een uur later heeft Saxo Bank uitgelegd dat de orders te groot waren. De consument heeft de order vervolgens in delen ingelegd, met succes. Hij vordert vergoeding van zijn schade wegens koersverlies. De commissie is van oordeel dat Saxo Bank informatie beschikbaar moet stellen om de consument in staat te stellen een order op de juiste wijze door te geven. Saxo Bank moet een bedrag van € 1.645,16 aan de consument vergoeden, verhoogd met de wettelijke rente vanaf 27 december 2022.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Saxo Bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Saxo Bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en Saxo Bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij Saxo Bank waarop hij belegt op basis van execution only.

Op de relatie tussen partijen zijn de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen van toepassing. De relevante bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 27 december 2023 om 17:01:15 uur heeft de consument via het platform van Saxo Bank een order ingelegd tot verkoop van 4265 stuks Tesla Turbo Long 6.5 (hierna: de Turbo) tegen een limietprijs van € 152,41. De beurswaarde van de order bedroeg daarmee ongeveer € 650.000,-. De order is vervolgens door het platform geweigerd. De consument heeft de order daarna ingetrokken en om 17:01:43 uur en nogmaals om 17:02:36 uur geprobeerd dezelfde order in te leggen, met dezelfde limietprijs. Ook deze orders zijn geweigerd. De limietprijs van € 152,41 voor de Turbo is op de beurs niet gehaald.

2.3 De consument heeft daarna om 17:05:01 uur een verkooporder ingelegd tot verkoop van 4308 stukken van de Turbo tegen een limietprijs van € 150,92. De beurswaarde van de order bedroeg opnieuw ongeveer € 650.000,-. Ook deze order is geweigerd door het platform. De limietprijs van € 150,92 is op de beurs wel gehaald.

2.4 Om 17:18:52 heeft de consument opnieuw geprobeerd een order in te leggen, dit keer een verkooporder voor 4344 stukken van de Turbo tegen een limietprijs van € 150,-. De beurswaarde bedroeg daarmee opnieuw ongeveer € 650.000,-. De order is opnieuw geweigerd door het platform.

2.5 De consument heeft vervolgens om 17:31 uur telefonisch contact opgenomen met de klantenservice. De medewerker van Saxo Bank kon hem echter niet uitleggen waarom de orders zijn geweigerd. In het activiteitlogboek van de beleggingsrekening stond: “Verzoek afgewezen door broker”.

2.6 Om 18:04 uur heeft een andere medewerker van de bank de voicemail van de consument ingesproken met de uitleg dat de orders te groot waren en dat hij orders in kleinere delen moest inleggen. De consument heeft daarna vanaf 21:37:04 uur drie verkooporders ingelegd voor respectievelijk 2000, 2200 en 151 stukken van de Turbo. Vervolgens zijn 2000 stukken verkocht tegen een prijs van € 148,2898, 2200 stukken tegen een prijs van € 148,54063636 en 151 stukken tegen een prijs van € 146,243.

2.7 Op 17 januari 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij Saxo Bank en haar verzocht om compensatie van het koersnadeel. Dat heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil, waarna de consument zijn klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat Saxo Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de informatie-voorziening door hem onvoldoende te informeren over de reden van de weigering van zijn orders en hoe hij de orders dan wel had moeten inleggen. Op het platform werd geen informatie gegeven over de weigering en ook op de website was niet de juiste informatie beschikbaar. Ook telefonisch werd hij in eerste instantie niet geholpen.

De eerste medewerker die hij aan de lijn kreeg wist hem niet te vertellen waarom de orders werden afgewezen. Pas een half uur later, toen een andere medewerker zijn voicemail insprak, werd hij geïnformeerd dat hij de orders in delen moest inleggen. Intussen was de koers gedaald. Als Saxo Bank deze informatie eerder beschikbaar had gesteld, had koersverlies voorkomen kunnen worden.

2.9 De consument vordert vergoeding van een bedrag van € 6.680,-. Dit bedrag is berekend op basis van het verschil tussen de maximale biedprijs om 17:01 uur van € 152,285 en de maximale biedprijs om 18.04 uur van € 150,736, vermeerderd met het verkoopaantal van 4312, een en ander vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 27 december 2022.

Het verweer

2.10 Saxo Bank heeft de volgende verweren gevoerd tegen de stellingen van de consument. Saxo Bank verleent beleggingsdienstverlening op basis van execution only. De belegger dient daarom zelf de juiste informatie te verzamelen om verantwoorde beleggingsbeslissingen te nemen. De Turbo is een complex product dat zich richt op ervaren beleggers. Voor de Turbo is een Essentieel Informatie Document (EID) uitgegeven door BNP Paribas dat op de website van Saxo Bank beschikbaar is gesteld. De Turbo kan alleen worden verhandeld met BNP Paribas als market maker op het platform CATS. Het had op de weg van de consument gelegen om zich te verdiepen in de handelsregels van BNP Paribas en het platform CATS. De order die de consument inlegde was uitzonderlijk van omvang en bleek te groot om te kunnen accepteren. Informatie over de maximale omvang van een order in de Turbo is niet opgenomen in de brochure van de market maker en was de medewerker van Saxo Bank ook niet bekend. Het is Saxo Bank niet aan te rekenen dat de informatie over de weigering door de market maker niet voorhanden was. Bovendien heeft Saxo Bank de consument binnen een half uur op de hoogte gebracht van de reden van de weigering, zodat zij niet nalatig was in het aanleveren van informatie.

2.11 Ten aanzien stelt Saxo Bank dat de consument in zijn berekening ten onrechte uitgaat van de limietprijs bij de eerste verkooporders die hij op die dag heeft ingelegd. De limietprijs die hij aan zijn verkooporder heeft gesteld is niet gehaald. De order zou daarom ook bij een juiste ordergrootte niet zijn uitgevoerd. Daar komt bij dat de consument niet direct na ontvangst van het voicemailbericht een aangepaste verkooporder heeft geplaatst, maar dat pas later op de avond heeft gedaan. De gevolgen daarvan dienen voor zijn eigen rekening te blijven.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Saxo Bank is tekortgeschoten in de naleving van haar informatieverplichtingen en of zij de gestelde schade moet vergoeden.

De commissie is van oordeel dat Saxo Bank schade moet vergoeden, maar komt tot een ander schadebedrag dan de consument. Zij licht dat hieronder toe.

3.2 Partijen hebben een overeenkomst van beleggingsdienstverlening gesloten. Bij de beoordeling van bovenstaande vraag gelden de in deze overeenkomst opgenomen afspraken als uitgangspunt. In artikel 7.1 van de voorwaarden Zelf Beleggen is opgenomen dat Saxo Bank diensten aan de consument verleent die slechts bestaan in het uitvoeren van orders van cliënten en/of ontvangen en doorgeven van deze orders (execution only). Saxo Bank aanvaardt geen verplichting tot het geven van individueel advies, toezicht, informatie of aanbevelingen met betrekking tot een Informatie of dienst.

3.3 Saxo Bank heeft terecht aangevoerd dat hieruit volgt dat de consument zelf verantwoordelijk is voor zijn beleggingsbeslissingen en dat hij zelf informatie dient te verzamelen over de producten waarin hij belegt. Dat neemt niet weg dat het op de weg van Saxo Bank als uitvoerder van de beursorders van de consument ligt om informatie beschikbaar te stellen die de consument in staat stelt zijn orders op de juiste manier in te leggen. Wanneer een order wordt geweigerd, dient Saxo Bank te laten weten waarom de order geweigerd is zodat de consument meteen schadebeperkend kan handelen. In dit geval had met een eenvoudig bericht kunnen worden gemeld dat de order te groot was. Gelet hierop is de commissie van oordeel dat Saxo Bank is tekortgeschoten in haar verplichtingen op grond van de overeenkomst van beleggingsdienstverlening.

3.4 Saxo Bank is verplicht de schade die de consument door de tekortkoming heeft geleden te vergoeden. Alleen de schade die in zodanig verband staat met de tekortkoming dat zij aan Saxo Bank kan worden toegerekend, komt voor vergoeding in aanmerking. Dit volgt uit artikel 6:98 BW. Bij het vaststellen van de schade moet een vergelijking worden gemaakt van de situatie waarin de consument zich bevindt na de tekortkoming van Saxo Bank en de situatie waarin hij zich zou hebben bevonden als Saxo Bank de juiste informatie over de weigering van de order beschikbaar had gesteld.

3.5 De consument is in zijn schadeberekening uitgegaan van het verschil tussen de maximale biedprijs van € 152,285 om 17:01 uur en de maximale biedprijs van € 150,736 om 18:04 uur. Daarin ligt besloten dat hij ervan uitgaat dat als hij direct had geweten dat zijn order te groot was en hij deze in kleinere delen moest knippen, hij een order zou hebben ingelegd die zou zijn uitgevoerd tegen de maximale biedprijs om 17:01 uur. De commissie gaat daar echter niet in mee. De consument heeft op 17:01 uur een verkooporder ingelegd met een limiet-prijs van € 152,41. Deze limietprijs is niet gehaald, zodat de order ook niet zou zijn uitgevoerd als de consument de order in kleinere delen had ingelegd en deze niet was geweigerd. De commissie ziet geen aanknopingspunten om aan te nemen dat de consument de limietprijs zou hebben verlaagd als hij had geweten dat hij de order in kleinere delen moest inleggen.

3.6 De order die de consument om 17:05 uur heeft ingelegd zou echter wel zijn uitgevoerd tegen een prijs van € 150,92.

De commissie acht het daarom aannemelijk dat de consument met de wetenschap dat hij zijn order in stukken moest knippen op dat moment meerdere orders zou hebben ingelegd die zouden zijn uitgevoerd tegen een prijs van € 150,92. De commissie neemt deze prijs daarom als uitgangspunt bij het berekenen van de schade.

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat Saxo Bank de tekortkoming om 18.04 uur heeft hersteld door de consument terug te bellen en zijn voicemail in te spreken met informatie over de reden van de weigering van de orders. Dit blijkt uit de schadeberekening van de consument die 18.04 uur als uitgangspunt neemt. De commissie neemt daarom de gemiddelde koers van € 150,539 van dat moment, zoals door partijen aangevoerd, als uitgangspunt voor de situatie waarin de consument zich bevindt na de tekortkoming van Saxo Bank.

3.8 Voor de berekening van de schade is verder relevant dat de consument het doel had om stukken van de Turbo te verkopen voor een totale waarde van ongeveer € 650.000,-. Om op die verkoopwaarde uit te komen had hij in totaal 4318 stukken moeten verkopen tegen een prijs van € 150,539.

3.9 De schade wordt berekend door het verschil tussen € 150,92 en € 150,539, te weten 0,381, te vermenigvuldigen met het verkoopaantal van 4318. Dat komt neer op een schade van € 1.645,16. De commissie komt tot de conclusie dat Saxo Bank een bedrag van € 1.645,16 aan de consument dient te vergoeden, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 27 december 2022. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

(a) beslist dat Saxo Bank een bedrag van € 1.645,16 aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 27 december 2022 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd; en

(b) wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

7 Informatie en aanbevelingen

7.1 In het kader van de Diensten verleent Saxo Bank diensten aan de Cliënt die slechts bestaan in het uitvoeren van orders van cliënten en/of het ontvangen en doorgeven van deze orders (execution only). Saxo Bank aanvaardt geen verplichting tot het geven van individueel advies, toezicht, informatie of aanbevelingen met betrekking tot een Instrument of Dienst